

	INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL	PDO-01
Pág. 1 de 3	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	REV. 2
PROCEDIMIENTO PARA DAR INFORMACIÓN AL PÚBLICO		

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Proceso	Usuario	Fecha	Entrega	Recibe
Gestión Documental	Recepcionista de Documentos	01-11-2010	Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Administrativa	Guardia del Instituto	01-11-2010	Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso

HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Acta Núm.	Aprobado
0	30/11/2010	Creación del documento	CGDI-38	CGDI
1	21/07/2011	Revisión del procedimiento	CGDI-06	CGDI
2	18/10/2011	Revisión del procedimiento	CGDI-09	CGDI

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
		
Sgos. Damiana Carranco R.	Dr. Víctor Bustamante H.	Crnl. de Policía de E. M. Lic. Marco Salazar Jarrín.
Responsable de Gestión Documental	Administrador del SGC	Director General del ISSPOL

1. OBJETIVOS:

1.1 GENERAL

Determinar la metodología de trabajo del proceso para Información al Público, estableciendo las actividades, tareas, responsabilidades y los requisitos necesarios.

1.2 ESPECÍFICOS:

- Establecer el ciclo de los trámites para la concesión de prestaciones y servicios a los afiliados, asegurados y público en general.
- Determinar los documentos que el afiliado debe entregar a la recepcionista de ventanilla.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL</p>	<p style="text-align: center;">PDO-01</p>
<p>Pág. 2 de 3</p>	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p style="text-align: center;">REV. 2</p>
<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO PARA DAR INFORMACIÓN AL PÚBLICO</p>		

- Controlar el ingreso y egreso del personal, identificando al público mediante los documentos personales.
- Asesorar al público sobre la ubicación de los trámites, horarios de atención y las unidades administrativas respectivas.

2. FINALIDAD

Emitir disposiciones que permitan unificar los procedimientos de los SERVIDORES que tienen la responsabilidad de dar información al público, para trámites de prestaciones, servicios y necesidades comunicacionales con el personal de las diferentes áreas administrativas del Instituto.

La gestión de atención al público no puede reducirse al simple juicio superficial y unilateral del servidor del Instituto, sino que se debe cumplir con las exigencias reglamentarias y legales para la concesión de prestaciones y servicios, ingresos y egresos del público a las dependencias de la entidad.

Para alcanzar este propósito, el servidor en el ejercicio de sus responsabilidades, aplicará este procedimiento, paso a paso.

3. SECUENCIA DE ACTIVIDADES:

3.1 REQUISITOS PARA LA ATENCIÓN

1. REQUISITOS PARA LA ATENCIÓN

El (la) **Recepcionista de Documentos** debe:

- Adoptar una actitud positiva y paciente para atender al público.
- Saludar en forma cordial y cortés con el público.
- Identificar el trámite que desea realizar.
- Solicitar el documento necesario, según el trámite a realizar.
- Revisión de los documentos
- Ingresar el número de cédula de ciudadanía en el sistema informático.
- Asesorar sobre la ubicación del trámite en las diferentes dependencias del Instituto.
- Imprimir y entregar el documento, si se trata de Certificados, Confidenciales y Tablas de Amortización.
- Escanear la documentación
- Entregar la documentación a los diferentes departamentos

3.2 INFORMACIÓN SOBRE UBICACIÓN DE UNIDADES Y PERSONAS

	INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL	PDO-01
Pág. 3 de 3	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	REV. 2
PROCEDIMIENTO PARA DAR INFORMACIÓN AL PÚBLICO		

El (la) **Guardia del Instituto** debe:

- Saludar en forma cordial y cortés con el público, ya sea que visite en forma personal o llame al teléfono.
- Identificar el motivo de la visita o llamada.
- Asesorar si debe ingresar o pasar la llamada a las dependencias del Instituto o debe recurrir a las ventanillas en Planta Baja.
- Filtrar a las personas que desean ingresar a las dependencias del Instituto, evitando que pasen vendedores.
- Recetar la documentación que llega al Instituto en horario marginal al de trabajo habitual.
- Entregar la documentación receptada, en horario marginal, a la Recepcionista de Ventanilla.

5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

No.	TAREAS	PARTICIPANTES			
		RECEPCIONISTA DE DOCUMENTOS	GUARDIA DEL INSTITUTO		
1	Adoptar una actitud positiva y paciente para atender al público. Saludar en forma cordial y cortés con el público.	□			
2	Identificar el trámite que desea realizar. Solicitar el documento necesario, según el trámite a realizar.	□			
3	Revisión de los documentos Ingresar el número de cédula de ciudadanía en el sistema informático.	□			
4	Asesorar sobre la ubicación del trámite en las diferentes dependencias del Instituto.	□			
5	Imprimir y entregar el documento, si se trata de Certificados, Confidenciales y Tablas de Amortización.	□			
6	Scanear la documentación Entregar la documentación a los diferentes departamentos.	□			
7	Saludar en forma cordial y cortés con el público, ya sea que visite en forma personal o llame al teléfono. Identificar el motivo de la visita o llamada.		□		
8	Asesorar si debe ingresar o pasar la llamada a las dependencias del Instituto o debe recurrir a las ventanillas en Planta Baja.		□		
9	Filtrar a las personas que desean ingresar a las dependencias del Instituto, evitando que pasen vendedores.		□		
10	Recetar la documentación que llega al Instituto en horario marginal al de trabajo habitual.		□		
11	Entregar la documentación receptada, en horario marginal, a la Recepcionista de Ventanilla.		□		